

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท นำเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
ผู้วิจัย	สิริกัญญา ปัญญาดี
ประธานที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. เสรี วงษ์มณฑา
กรรมการที่ปรึกษา	ดร. ภัณทิรา เลิศเดชเดชา
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2553
คำสำคัญ	บริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขาออกจำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ การแจกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ อัตราส่วนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเพียร์สันคอร์ริเลชัน เคฟพีเชียน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อนประมาณ 1 ครั้งต่อปี ในช่วงวันหยุดระยะยาว และชอบการท่องเที่ยวตามเทศกาล หรืองานประจำปี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ค่าใช้จ่าย และภาพลักษณ์บริษัท ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครด้านภาพลักษณ์มากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ และด้านพนักงาน ทั้งนี้ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการตัดสินใจใช้บริการบริษัทนำเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวคือ พนักงานขาดความรู้และความชำนาญ

Title FACTORS AFFECTING DECISION OF FOREIGN TOURISTS IN
CHOOSING SERVICES BY TRAVEL AGENTS IN BANGKOK

Author Sirikanya Panyadee

Advisor Associate Professor Seri Wongmonta, Ph.D.

Co - Advisor Bhandhira Lertdechdecha, Ph.D.

Academic Paper Thesis M.A. in Hotel and Tourism Management,
Naresuan University, 2010

Keywords Travel Agents, Foreign Tourists

ABSTRACT

The purposes of this thesis were to study foreign tourists' behaviors and factors affecting their decision in choosing services by travel agents in Bangkok, and to study the problems and threats in services by travel agents. The sample group consisted of 400 foreign tourists who were traveling through Suvarnabhumi airports in the departure terminal. It was obtained using convenience sampling. Data collection was achieved through the use of questionnaires. Data analysis was conducted by using frequency, percentage, mean, standard deviation, and the hypotheses were tested by Pearson Correlation Coefficient method. The results show that most of the foreign tourists had traveled in the period of long holidays and mostly once per year. Their favorite type of travel was traditional and festival tourism. The factors that affected the choice of services by travel agents in Bangkok were tourist attraction, expense and company image. Those were correlated with foreign tourists' opinion about the decision in choosing services by travel agents in the marketing strategies of company image and service marketing principle: process and people. The average level of foreign tourists' opinion about the decision in choosing services by travel agents was high. Mostly, the problem and threat of services by travel agents was that staff lacked work knowledge and efficiency.